

لطب الأسنان في كاليفورنيا Medi-Cal خدمات

كتيب الاستفادة 2018



وزارة خدمات الرعاية الصحية



1	مقدمة
2	كيفية الاتصال بنا
3	مساعدة اللغة
3	الموقع الإلكتروني لـ DENTI-CAL
4	استخدام خدمات طب الأسنان في MEDI-CAL
4	استفادات DENTI-CAL
6	أطباء الأسنان التابعين لـ DENTI-CAL
8	الحصول على رعاية طب الأسنان
10	تكلفة خدمات طب الأسنان
12	الانتقالات والخدمات الأخرى
13	إجراءات الشكوى
18	إجراءات جلسة الاستماع
19	مصطلحات طب الأسنان والتعريفات الأخرى
21	حقوقك ومسؤولياتك
22	خصوصيتك تهمنا

مقدمة

سيعرفك هذا الكتيب على استفاداتك الخاصة بطب الأسنان. نود أن نعرفك على طريقة عمل البرنامج والكيفية التي يمكنك بها الحصول على رعاية طب الأسنان. احتفظ بهذا الكتيب حتى يمكنك مراجعته مرة أخرى إذا راودتك أسئلة في وقت لاحق.

برنامج Medi-Cal لطب الأسنان في كاليفورنيا (Denti-Cal)

تقدم Medi-Cal رعاية صحية مجانية أو منخفضة التكلفة للمقيمين في كاليفورنيا المؤهلين للحصول على هذه الخدمات بما في ذلك استفادات طب الأسنان. يتم تقديم استفادات طب الأسنان من خلال Medi-Cal، المعروفة أيضاً باسم Denti-Cal. سيلزمك تقديم البطاقة التعريفية لاستفادات (Medi-Cal (BIC إلى مقدم خدمة طب الأسنان للحصول على خدمات طب الأسنان. لا يلزمك تقديم طلب منفصل من أجل Denti-Cal. صحة الأسنان جزء مهم من الصحة العامة. يغطي برنامج Denti-Cal الكثير من الخدمات للحفاظ على صحة أسنانك. يمكنك تحقيق الكثير من استفادات Denti-Cal عندما:

- تزور طبيب أسنان يتبع Denti-Cal للحصول على خدمات مغطاة تحتاجها
- تزور طبيب الأسنان الذي يتبع Denti-Cal بانتظام، حتى إذا كنت لا تعاني من مشكلة في أسنانك
- تتبع نصيحة طبيب الأسنان الذي يتبع Denti-Cal بخصوص رعاية الأسنان (مثل الغسل بالفرشاة واستخدام الخيط)

إذا كنت تعيش في مقاطعة ساكرامنتو، فسيتم تسجيلك في (Dental Managed Care (DMC وسيتم تحديد طبيب أسنان لك في شبكة خطة رعاية طب الأسنان التابعة لك. إذا كنت تعيش في مقاطعة لوس أنجلوس، فيمكنك أن تختار التسجيل في DMC أو البقاء في Denti-Cal. إذا قمت بالتسجيل في DMC، فسترسل لك الخطة التي تختارها بطاقة طب أسنان ومعلومات الاستفادة الخاصة بك. في كافة المقاطعات الأخرى، تحصل على رعاية طب الأسنان باستخدام البطاقة التعريفية لاستفادات Medi-Cal ويمكنك أن تختار طبيب الأسنان الخاص بك، إذا كان مسجلاً في برنامج Denti-Cal.

كيفية استعمال هذا الكتيب

يُرجى قراءة كتيب الاستفادة هذا كاملاً وبعناية. فهو يوضح كيفية عمل برنامج Denti-Cal. يحتوي هذا الكتيب على معلومات مهمة عن:

- خدمات طب الأسنان التي يغطيها Medi-Cal
- كيفية الحصول على رعاية طب أسنان
- كيفية الحصول على المساعدة بلغات أخرى
- حقوقك ومسؤولياتك
- كيفية تقديم شكوى
- معلومات أخرى مهمة عن خدمات طب الأسنان في Medi-Cal

يستخدم هذا الكتيب بعض المصطلحات التي ينبغي أن تعرفها:

برنامج أجور خدمات طب الأسنان في Medi-Cal	Denti-Cal
الشخص المؤهل لاستفادات طب الأسنان في Medi-Cal أو ممثله القانوني.	أنت، الخاص بك، الخاص بي، أنا، الاستفادة
تشير إلى Denti-Cal	نحن، التابع لنا، الخاص بنا
طبيب الأسنان في Denti-Cal الذي تختاره لرعاية أسنانك	طبيب أسنانك

يُرجى قراءة قسم "مصطلحات طب الأسنان والتعريفات الأخرى" في الصفحة 18. فهو يوضح الكثير من الكلمات ذات المعاني الخاصة أو التقنية في برنامج Denti-Cal.

كيفية الاتصال بنا

مركز الخدمات الهاتفية

موظفو مركز الخدمات الهاتفية (TSC) متواجدون لمساعدتك من الإثنين إلى الجمعة بين 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً. TSC مغلق في عطلات الولاية. إذا كانت لديك أية أسئلة غير مجاب عنها في هذا الكتيب، يُرجى الاتصال بنا على:

مركز الخدمات الهاتفية لـ Denti-Cal:

1-800-322-6384

المكالمات النصية (TTY):

1-800-735-2922

الاتصال مجاني. يمكن لموظفي TSC الإجابة على أية أسئلة لديك بخصوص الذهاب إلى طبيب الأسنان. يمكنهم مساعدتك بخصوص:

- العثور على عيادة أو طبيب أسنان يتبع Denti-Cal
- الأسئلة العامة عن برنامج Denti-Cal
- المعلومات المتعلقة بالخدمات المقبولة أو المرفوضة
- توفر خدمات ترجمة
- المعلومات المتعلقة بتشارك التكلفة والمدفوعات المشتركة لاستفادات طب الأسنان المغطاة. تحديد موعد وتغيير موعد فحص سريري
- الشكاوى والطعون

ما هي المعلومات التي يمكنني الحصول عليها من TSC؟

عندما تتصل بـ TSC، سيتم توصيلك بنظام الهاتف الآلي. ستختار من قائمة خيارات.

يمكنك الحصول على معلومات عامة عن:

- الاستفادات المغطاة
 - كيفية تقديم طلب لجلسة استماع
 - طلب نُسخ من سجلات طب الأسنان الخاصة بك
 - الإبلاغ عن الاشتباه في احتيال في Medi-Cal
- يمكنك أيضًا التحدث مع موظفي TSC.

ما هو أفضل وقت للاتصال بمركز الخدمة الهاتفية لـ Denti-Cal؟

أفضل وقت للاتصال بـ Denti-Cal TSC هو أي وقت بين 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً من الإثنين إلى الجمعة.

مساعدَة اللغة

ماذا إذا أردت التحدث بلغة غير الإنجليزية؟

إذا كنت تفضل التحدث بلغة غير الإنجليزية، اتصل بـ TSC. يمكن لموظفي TSC أن يساعدوك باللغة الإنجليزية والإسبانية. إذا كنت تتحدث لغة مختلفة، أخبر موظف TSC ما هي اللغة التي تتحدثها، ولدينا مترجمين يمكننا الاتصال بهم للمساعدة.

يمكن أيضًا لموظف TSC أن يساعدك على العثور على طبيب أسنان في Denti-Cal يتحدث لغتك أو لديه موظفين يتحدثون لغتك.

هل يمكن لأحد أن يترجم لي عندما أتحدث لطبيب الأسنان عبر الهاتف؟

نعم. إذا احتجت لمترجم أو مساعدة خدمات لغة، اتصل بـ TSC. بإمكانهم مساعدتك بمترجم.

هل يمكن لشخص أن يترجم لي في عيادة طبيب الأسنان؟

نعم. إذا كان طبيب الأسنان الخاص بك لا يتحدث لغتك، فيحق لك الحصول على مترجم بدون رسوم، بما في ذلك مترجم لغة الإشارة. يمكنك الاتصال بـ TSC وطلب مترجم للمساعدة على شرح مصطلحات طب الأسنان. يشمل هذا ما يقوله لك طبيب الأسنان في زيارتك، أو توضيحات لخطة رعايتك، أو التحدث مع فريق طب الأسنان.

إذا وصلت في موعدك واحتجت شخصًا ليرجم لك في عيادة طبيب الأسنان، فيمكن لك أو لطبيبك الاتصال بـ TSC. سيوصلك TSC بممثل يمكنه ترجمة اللغة التي تتحدث بها.

الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal

كيف أصل إلى الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal؟

يمكنك الوصول إلى الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على: www.denti-cal.ca.gov

ما هي المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal؟

يحتوي الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على الكثير من المعلومات المهمة عن برنامج Medi-Cal لطب الأسنان تشمل:

- التقدم بطلب إلى Medi-Cal
- بيانات الاتصال
- موارد طب الأسنان
- العثور على طبيب أسنان
- النماذج
- الأسئلة المتكررة
- معلومات أخرى
- الانتشار
- المنشورات

ستجد أيضًا إجابات للأسئلة المتكررة وأرقام الهواتف المجانية الخاصة بـ TSC.

استخدام خدمات طب الأسنان في Medi-Cal

كيف أعرف ما إذا كنت قادرًا على تلقي خدمات طب أسنان أم لا؟

أغلب الأشخاص المؤهلين لخدمات Medi-Cal مؤهلين أيضًا للحصول على خدمات طب الأسنان. لست بحاجة لتقديم طلب منفصل للحصول على خدمات طب الأسنان. سيلزمك تقديم BIC إلى مقدم خدمة طب الأسنان للحصول على خدمات طب الأسنان. لو أن لديك أية أسئلة أو تود معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لاستفادة برنامج Medi-Cal لطب الأسنان أم لا، فاتصل بـ TSC.

استفادات Denti-Cal

يقدم هذا القسم نظرة عامة على رعاية طب الأسنان التي يغطيها Medi-Cal.

ما هي استفادات طب الأسنان المتاحة في برنامج Medi-Cal؟

فيما يلي دليل مرجعي سريع للاستفادات الخاصة بالمستفيدين بدءًا من 1 يناير 2018. الاستفادات مستندة إلى رموز المساعدة والمكان الذي يقيم فيه المستفيد. يمكن أيضًا معرفة معلومات إضافية من الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على www.denti-cal.ca.gov.

✓ استفادة × ليست استفادة				
الإجراء	نطاق كامل**	نطاق محدود**	مرتبط بحمل**	مقيم في منشأة (مرفق رعاية ترميضية حاذقة/مرفق رعاية متوسطة)
تقييم فموي (تحت عمر 3 أعوام)*	✓	×	×	✓
فحص أولي (عمر 3 أعوام وأكبر)	✓	×	✓	✓
فحص دوري (عمر 3 أعوام وأكبر)	✓	×	✓	✓
توقية	✓	×	✓	✓
فلوريد	✓	×	✓	✓
الخدمات الترميمية – الحشوات/المركبات/ التيجان جاهزة الصنع	✓	×	✓	✓
التيجان المعالجة في المختبر*	✓	×	✓	✓
التدريج وتخطيط الجذر*	✓	×	✓	✓
إنضار الفم بالكامل	×	×	×	✓
علاج دواعم الأسنان	✓	×	✓	✓
أنفاق جذور الأسنان الأمامية	✓	×	✓	✓
أنفاق جذور الأسنان الخلفية	✓	×	✓	✓
تركيب طقم أسنان جزئي	✓	×	✓	✓
تركيب طقم أسنان كامل	✓	×	✓	✓
قلع الأسنان/جراحة الفم وجراحة الوجه والفك	✓	✓	✓	✓
خدمات الطوارئ	✓	✓	✓	✓

الاستثناءات:

توجد بعض الاستثناءات للاستفادات المذكورة أعلاه (معلمة بهذا الرمز *). ****انظر مصطلحات طب الأسنان والتعريفات الأخرى في الصفحة 18.**

سيخبرك طبيب أسنانك ما هي الخدمات التي يغطيها والتي لا يغطيها Denti-Cal. يمكن لطبيب أسنانك أن يساعدك على تحديد العلاج الأفضل والخدمات التي يمكنك الحصول عليها في برنامج Medi-Cal. خلال زيارتك الأولى، أظهر لطبيب أسنانك BIC حتى يمكنه الوصول إلى استفادات طب الأسنان الخاصة بك.

هل توجد حدود لمقدار ما سيدفعه Medi-Cal لخدمات طب الأسنان المغطاة في عام؟ هل هي مختلفة للأطفال والبالغين؟

لا يوجد حد سنوي لخدمات طب الأسنان المغطاة للأطفال. دفع Medi-Cal لخدمات طب أسنان معينة للمستفيدين في عمر 21 عام أو أكبر محدود بـ 1800 دولار للشخص في كل عام تقويمي. قد يُسمح لخدمات طب الأسنان الضرورية طبيًا بتجاوز حد الـ 1800 دولار. لا يوجد حد سنوي للمستفيدين في عمر 21 عام أو أكبر الذين يعيشون في منشأة ترميز.

هل توجد استفادات إضافية للمرضى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

مع استثناءات قليلة، خدمات طب الأسنان المغطاة هي نفسها لكل شخص. ومع هذا، قد تكون لدى المرضى ذوي الاحتياجات الخاصة حالة جسمانية أو سلوكية أو نموية أو انفعالية تحد من قدرة طبيب الأسنان على إجراء فحص. في هذه الحالات، إذا قرر طبيب الأسنان أنه يجب تهدئة المريض للحصول على علاج الأسنان فسيطلب طبيب الأسنان موافقة Denti-Cal.

ما هي الاستفادات المتاحة للأطفال؟

إذا كنت أنت أو طفلك تحت عمر 21 عامًا، فقد تكون مؤهلاً لخدمات طب أسنان إضافية في البرنامج المبكر والدوري للفحص والعلاج والتشخيص (EPSDT).

ما هي الاستفادات المتاحة للحوامل؟

لو أنك حامل، فبغض النظر عن نوع Medi-Cal الذي عندك، بمقدورك الحصول على كل إجراءات طب الأسنان المغطاة إذا استوفيت كل متطلبات Denti-Cal الأخرى لذلك الإجراء. المستفيدات الحوامل مؤهلات للحصول على هذه الخدمات لمدة 60 يومًا بعد الولادة. وبعد الولادة، تستمر الأهلية حتى نهاية الشهر الذي يقع فيه اليوم الستين.

أطباء الأسنان التابعين لـ Denti-Cal

يمكنك الحصول على رعاية أسنان من أي طبيب أسنان يتبع Denti-Cal (طبيب أسنان مسجل في Medi-Cal لتقديم خدمات طب الأسنان). اتصل بعيادة طب الأسنان واسأل عما إذا كانوا لا يزالوا يقبلون Medi-Cal وما إذا كانوا يقبلون مرضى جدد أم لا. يُرجى قراءة هذا القسم حتى تعرف كيفية العثور على طبيب أسنان في برنامج Denti-Cal.

كيف أعثر على طبيب أسنان يتبع Denti-Cal؟

يمكنك أن تختار أي طبيب أسنان يتبع Denti-Cal. يمكنك الاتصال بـ TSC للمساعدة على إيجاد أطباء أسنان يتبعون Denti-Cal في منطقتك. يمكنك أيضًا البحث على الإنترنت عن طبيب أسنان يتبع Denti-Cal من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على: <https://www.denti-cal.ca.gov/find-a-dentist/home>. يمكنك أيضًا البحث عن طبيب أسنان في الموقع الإلكتروني الخاص بـ Insure Kids Now على: <https://www.insurekidsnow.gov/coverage/find-a-dentist/index.html>.

ماذا إذا لم يمكنني العثور على طبيب أسنان يأخذ Denti-Cal في منطقتي؟

للمساعدة على إيجاد أطباء أسنان يتبعون Denti-Cal في منطقتك، اتصل بـ TSC.

مركز الخدمات الهاتفية لـ Denti-Cal:

1-800-322-6384

المعاملات النصية (TTY):

1-800-735-2922

ماذا إذا كنت بحاجة إلى زيارة اختصاصي طب أسنان؟

قد يقوم طبيب أسنانك التابع لـ Denti-Cal بإحالتك إلى طبيب أسنان آخر من أجل علاج متخصص. اتصل بـ TSC لمساعدتك على تحديد زيارتك لاختصاصي طب الأسنان.

هل يمكنني الذهاب إلى عيادة من أجل خدمات طب أسنان؟

نعم. ستعابن الكثير من العيادات مرضى Medi-Cal وتقدم خدمات طب الأسنان. يمكنك الحصول على خدمات طب الأسنان في عيادة طالما كانت العيادة مُعتمدة لقبول Medi-Cal وتقديم خدمات طب الأسنان كجزء من خدماتها المغطاة. يمكنك الاتصال بـ TSC لمساعدتك على العثور على عيادة في مقاطعتك، أو يمكنك مراجعة قائمة عيادات المقاطعة في الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على: <https://www.denti-cal.ca.gov/Beneficiaries/Denti-Cal/Dental Clinics Serving Medi-Cal Beneficiaries/>

ماذا إذا ذهبت إلى طبيب أسنان لا يتبع Denti-Cal؟

لن يدفع برنامج Denti-Cal إلا تكلفة الخدمات التي تحصل عليها من طبيب أسنان مسجل في برنامج Denti-Cal. إذا ذهبت إلى طبيب أسنان غير مسجل في Denti-Cal، فسيلازمك دفع تكاليف أية خدمات أسنان تحصل عليها.

هل يمكنني تغيير أطباء الأسنان؟

نعم. يمكنك زيارة أي طبيب أسنان مسجل في Denti-Cal ويقبل مرضى جدد. إذا كنت مسجلاً في خطة DMC، فيمكنك أن تطلب أيضاً أن يخصص لك طبيب أسنان مختلف.

كم مرة يمكنني تغيير طبيب أسناني؟

لا توجد حدود لتغيير أطباء الأسنان. ومع هذا، توجد حدود للحصول على نفس العلاج من أطباء أسنان مختلفين (على سبيل المثال، التنظيف). نقترح عليك اختيار عيادة طب أسنان بطبيب أسنان يتبع Denti-Cal.

كيف لزيارة نفس طبيب الأسنان أن تساعدني؟

يمكن لزيارة نفس طبيب الأسنان من أجل رعايتك وفحوصك الدورية أن تفيدك بطرق عديدة:

- يمكنك استلام تذكيرات منتظمة من أجل زيارتك التالية
- يمكن لطبيب أسنانك أن يساعدك على العثور على اختصاصي طب أسنان إذا احتجت لعلاج لا يمكن لطبيب الأسنان المعتاد تقديمه
- يصبح طبيب أسنانك ملماً بتاريخك الصحي ويمكنه تحديد المشاكل مبكراً وبالتالي تحصل على العلاج قبل أن تسوء حالتك

هل يمكنني تغيير أطباء الأسنان في منتصف علاج؟

إذا تم الموافقة على خدمات طب الأسنان لك من طبيب أسنان محدد ورغبت في تغيير طبيب الأسنان، فيجب أن تكتب خطابًا لطلب التغيير. قدم الخطاب إلى طبيب الأسنان الجديد كي يرسله إلى Denti-Cal مع طلب منه لإذن مسبق. سيصدر Denti-Cal موافقة جديدة لطبيب الأسنان الجديد لأية خدمات متبقية.

الحصول على رعاية طب الأسنان

كيف أحدد موعدًا مع طبيب أسنان يتبع Denti-Cal؟

اتصل بعيادة طبيب الأسنان لترتيب موعد. أبلغ طبيب الأسنان الذي يغطي Medi-Cal خدماته لك واطلب من طبيب الأسنان تأكيد كونه طبيب أسنان يتبع Denti-Cal. إذا احتجت لمساعدة في ترتيب موعد، اتصل بـ TSC.

ما الذي يلزمني إحضاره عند الذهاب إلى طبيب الأسنان؟

أحضر BIC وبطاقة هوية بها صورة شخصية مثل رخصة القيادة أو بطاقة الهوية الصادرة من الولاية. في حالات مثل الأطفال المتبنين، إذا لم يكن الأبوين المتبنين قد استلموا BIC، يمكن استخدام رقم ضمان اجتماعي لإثبات الأهلية. إذا كانت عندك تغطية أخرى لطب الأسنان، أحضر تلك المعلومات لعرضها على طبيب أسنانك.

كم مرة ينبغي أن أذهب إلى طبيب الأسنان؟

الأسنان واللثة السليمة جزء مهم من الصحة العامة. سيخبرك طبيبك كم مرة ينبغي أن تُجرى فحوصًا دورية - عادة كل 6 إلى 12 شهر. كجزء من فحصك الدوري، سيضع طبيب الأسنان خطة لأية زيارات علاج أو متابعة قد تحتاجها.

إذا عانيت من مشاكل أسنان غير متوقعة بين زيارتك الدورية المقررة، اتصل بعيادة طب الأسنان التابعة لك للمساعدة. اتصل بطبيب أسنانك فورًا إذا حدثت لك إصابة في الفم أو شعرت بالألم.

متى ينبغي أن يذهب طفلي إلى طبيب الأسنان؟

ينبغي أن يزور طفلك طبيب الأسنان عندما تظهر أسنانه الأولى أو في عيد ميلاده الأول، أيهما أسبق. بعد زيارته الأولى، ينبغي أن يحصل طفلك على فحص دوري للأسنان كل ستة شهور، يشمل فحص وتنظيف. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات، من منشور امتداد طب الأسنان للمستفيدين من عمر 0 إلى 3 أعوام في الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على: https://www.denti-cal.ca.gov/Beneficiaries/Denti-Cal/Beneficiary_Flyers_Brochures.

يدعم Medi-Cal الجدول الموصى به من "الجمعية الأمريكية لطب أسنان الأطفال" من أجل خدمات الأسنان الوقائية، والتي يمكن تقديمها لأغلب الأطفال. قد يحتاج الأطفال ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أو الذين عندهم مرض أو رضح إلى مجموعة مختلفة من الخدمات و/أو الأطر الزمنية. سيحدد طبيب أسنان طفلك أفضل جدول للخدمات الوقائية له.

ماذا يحدث إذا حدثت لي حالة طوارئ؟

خلال ساعات العمل الرسمية، اتصل بطبيب الأسنان الخاص بك وشرح مشكلتك. إذا لم يمكنك الوصول إلى طبيب أسنانك، اتصل بـ TSC بين 8 صباحًا و 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة، للمساعدة على الحصول على رعاية طب أسنان.

إذا احتجت خدمات طب أسنان عاجلة بعد ساعات العمل الرسمية، فينبغي أن تتبّع التعليمات الواردة في رسالة رد طبيب أسنانك بعد ساعات العمل الرسمية. اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ للحصول على الرعاية إذا لم يمكنك الوصول إلى عيادة الأسنان الخاصة بك أو إذا لم يكن لك طبيب أسنان يتبع Denti-Cal.

ما الذي تعنيه "الضرورة الطبية"؟

تشير الضرورة الطبية إلى المعايير المستخدمة لتحديد ما إذا كانت الخدمات المغطاة ضرورية وملائمة لعلاج الأسنان واللثة والبنى الداعمة وفقاً لمعايير الممارسة المهنية المقررة أم لا. راجع مصطلحات طب الأسنان والتعريفات الأخرى في الصفحة 19 للحصول على مزيد من المعلومات.

ماذا إذا أردت الحصول على رأي ثانٍ؟

إذا أردت إجراء طب أسنان أبلغك طبيب أسنانك أنه لا يناسبك بسبب ضرورة طبية، يمكنك أن تطلب رأي ثانٍ بخصوص علاج أسنانك. اتصل بـ TSC واطلب المساعدة على الوصول إلى طبيب أسنان آخر.

لماذا يطلب مني Denti-Cal الذهاب لفحص أسنان مع طبيب أسنان آخر؟

قد تستلم خطاب "إخطار بموعد فحص أسنان" من Denti-Cal يطلب منك الذهاب إلى موعد فحص أسنان. يُرجى بذل كل محاولة من أجل هذا. تم عمل الموعد نيابةً عنك للتحقق مما إذا كان ممكناً الموافقة على العلاج الذي طلبه طبيب أسنانك أم لا.

سيستغرق الموعد حوالي 15 دقيقة. لن يتم تقديم خدمة طب أسنان من قبل طبيب الأسنان القائم بالفحص. لست مطالباً بدفع أي مال للموعد. بمجرد أن ينتهي الموعد، سيعيد طبيب الأسنان تقريراً بالبريد إلى Denti-Cal. سيستخدم التقرير كأداة لتحديد ما إذا كان ينبغي السماح بالخدمات أم رفضها.

إذا لم يمكنك الحضور، يُرجى الاتصال بـ TSC قبل الموعد بيومين على الأقل. إذا لم تحضر إلى الموعد ولم تبلغ Denti-Cal، فقد يتم رفض الخدمات المطلوبة.

فيما يلي بعض النصائح الهامة لتذكركها:

- احضر إلى موعدك في الوقت المحدد. إذا وصلت متأخراً، فقد يلزم إعادة تحديد الموعد مرة أخرى.
- إذا كان موعدك بخصوص طقم أسنان، وقد طلب طبيب أسنانك طقمًا جديدًا، احضر الطقم الذي ترتديه حاليًا إلى الموعد.
- إذا اتصلت بـ TSC، اذكر "رقم الفحص" المذكور في الزاوية السفلية اليمنى من الخطاب عند الاتصال.
- رقم هاتف العيادة المذكور في الخطاب لمعرفة الاتجاهات فقط. اتصل بـ TSC التابع لـ Denti-Cal في حال وجود أية أسئلة أخرى.
- لن يكون بمقدور طبيب الأسنان الذي سيجري الفحص مناقشة توصيته أو ما إذا كان سيتم الموافقة على الخدمات أم رفضها.

ماذا إذا احتجت لإلغاء موعد مع طبيب أسنان؟

إذا لم يكن بمقدورك المحافظة على موعد، اتصل بعيادة طبيب الأسنان قبل الموعد بيوم واحد على الأقل للإلغاء أو في أقرب وقت ممكن. يمكن لعيادة طبيب الأسنان أن تساعدك على تحديد موعد جديد.

ماذا إذا احتجت لخدمات طب أسنان أثناء وجودي خارج كاليفورنيا أو المقاطعة؟

يوجد أطباء أسنان يتبعون Medi-Cal في بعض الولايات المجاورة لحدود كاليفورنيا. يمكنك الحصول على خدمات طب الأسنان المغطاة من أي طبيب أسنان يتبع Medi-Cal في هذه المناطق الحدودية.

التصريح المسبق لازم لكل الخدمات الأخرى خارج الولاية باستثناء حالات الطوارئ. يمكنك الاتصال بـ TSC للمساعدة. خدمات طب الأسنان التي تتم خارج الدولة لا يغطيها Medi-Cal، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب إقامتك في المستشفى في كندا أو المكسيك.

تكلفة خدمات طب الأسنان

هل يلزمني دفع أي شيء من أجل رعاية أسناني؟

الخدمات التي تقع في نطاق استقادات برنامج Medi-Cal لطب الأسنان لا تدفع لها رسوماً إلا إذا كانت لديك تغطية Medi-Cal بحصة من التكلفة. يمكنك معرفة حصتك من التكلفة في كتيب "My Medi-Cal" (المنشور 68) الذي استلمته مع حزمة تسجيلك الجديد في Medi-Cal. يمكنك أيضاً الوصول إلى ذلك الكتيب على: <http://www.dhcs.ca.gov/Pages/myMedi-Cal.aspx>

بعد أن يؤكد طبيب أسنانك كونك مؤهلاً لخدمات Medi-Cal لطب الأسنان، فبإمكان طبيب الأسنان أن يطلب منك فقط دفع أية مدفوعات مشتركة أو حصة من التكلفة قد تدين بها مقابل الخدمات المغطاة. قد يُحملك طبيب أسنانك تكاليف الخدمات إذا اخترت الحصول على علاج لا يغطيه برنامج Medi-Cal أو كان عمرك 21 عاماً أو أكبر وتريد علاج تقيمي شامل (سنادات).

ما هو الدفع المشترك؟

لبعض خدمات Medi-Cal دفع مشترك صغير. سيُحصّل طبيب الأسنان أي دفع مشترك في موعدك. انظر معايير الدفع المشترك أدناه.

معايير الدفع المشترك في Medi-Cal		
الخدمات التي تخضع للدفع المشترك	أتعاب الدفع المشترك	استثناءات الأتعاب
خدمات ليست طارئة مقدمة في غرفة طوارئ: تُعرّف الخدمة غير الطارئة بأنها "أية خدمة ليست لازمة لتخفيف ألم شديد أو التشخيص والعلاج الفوري للحالات الطبية الشديدة التي، إن لم تُشخص وتعالج فوراً، فقد تؤدي إلى إعاقة أو وفاة." تخضع مثل هذه الخدمات المقدمة في غرفة الطوارئ للدفع المشترك.	5.00 دولار	1. الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً أو أقل. 2. أية امرأة تحصل على رعاية خلال الحمل وبعد شهر واحد من الولادة. 3. الأشخاص الموجودين في منشأة صحية (مستشفى، مرفق رعاية ترميضية حاذقة، مرفق رعاية متوسطة). 4. أي طفل في دار رعاية تتبع برنامج المعونة للأسر التي لديها أطفال معالين (Aid to Families with Dependent Children, AFDC). 5. أية خدمة يدفع لها البرنامج 10 دولارات أو أقل.
خدمات العيادات الخارجية: الطبيب، أخصائي النظارات، المعالجة اليدوية، العلاج النفسي، علاج التخاطب، علاج السمع، العلاج بالوخز الإبري، المعالجة المهنية، طب الأطفال، المركز الجراحي، العيادة الخارجية لمستشفى أو عيادة، العلاج الجسmani وطب الأسنان.	1.00 دولار	1. الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً أو أقل. 2. أية امرأة تحصل على رعاية خلال الحمل وبعد شهر واحد من الولادة. 3. الأشخاص الموجودين في منشأة صحية (مستشفى، مرفق رعاية ترميضية حاذقة،

معايير الدفع المشترك في Medi-Cal		
استثناءات الأتعاب	أتعاب الدفع المشترك	الخدمات التي تخضع للدفع المشترك
مرفق رعاية متوسطة). 4. أي طفل في دار رعاية تتبع برنامج المعونة للأسر التي لديها أطفال معالين (Aid to Families with Dependent Children, AFDC) 5. أية خدمة يدفع لها البرنامج 10 دولارات أو أقل.		
كل المذكور أعلاه، زائد الشخص الذي يبلغ عمره 65 عامًا أو أكبر.	1.00 دولار	الوصفات الطبية: أية وصفة طبية أو تكرار لوصفة طبية.

ماذا إذا لم يمكنني دفع المدفوعات المشتركة عند الذهاب إلى موعدي؟

لا يمكن لطبيب الأسنان الذي يتبع Medi-Cal أن يرفض معالجتك إذا لم تقدر على الدفع المشترك في موعذك. هذا مختلف عن الحصة من مقدار التكلفة.

ماذا أفعل إذا دفعت نظير خدمة لم يكن يتعين أن أدفع مقابلها؟

اتصل بـ TSC للمساعدة في حالتك. إذا تم تحميلك تكاليف أو إذا دفعت تكلفة إجراء طب أسنان هو الاستفادة من برنامج Medi-Cal حسب رمز المساعدة الخاص بك، فيمكننا مساعدتك على استرداد المدفوعات.

ماذا أفعل إذا دفعت نظير خدمة لم يكن يتعين أن أدفع مقابلها؟

اتصل بـ TSC للمساعدة في حالتك المحددة. إذا تم تحميلك تكاليف أو دفعت تكلفة إجراء طب أسنان هو الاستفادة من برنامج Medi-Cal حسب رمز المساعدة الخاص بك، فيمكننا مساعدتك على استرداد المدفوعات.

ماذا إذا استلمت فاتورة من طبيب الأسنان؟

أولاً، ينبغي أن تتصل بعيادة طب الأسنان وتساءلهم عن سبب إرسال الفاتورة لك. ستوضح عيادة طب الأسنان التكاليف ولماذا يطلبون منك الدفع. على سبيل المثال، إذا كانت لك حصة من التكلفة، فسيلازمك دفع هذا القدر قبل أن يمكن لطبيب الأسنان أن يطلب من Denti-Cal دفع تكلفة العلاج. أو، إذا تلقيت علاجاً لا يغطيه Medi-Cal أو تأمين آخر، فسيتعين عليك أن تدفع لطبيب الأسنان تكلفة ذلك العلاج.

إذا كانت لا تزال لديك أسئلة بخصوص ما يملك إياه طبيب أسنانك و/أو ما يدفعه لك Medi-Cal، فاتصل بـ TSC.

ماذا يحدث لو أن لدي تأمين أسنان آخر؟

يجب أن يرسل طبيب أسنانك الفاتورة إلى جهة تأمين أسنانك الأخرى قبل أن يطلب من Denti-Cal دفع تكلفة أي علاج. لا يدفع برنامج Medi-Cal لطب الأسنان تكلفة أية استفادات يمكنك الحصول عليها من خلال تأمين أسنان آخر بما في ذلك البرامج الحكومية الأخرى، (TRICARE (CHAMPUS) أو تعويض العمال. التغطية التي يقدمها Medi-Cal ثانوية لأية تغطية أخرى.

لو أن لديك تأمين أسنان آخر لا يدفع تكلفة خدمة يغطيها Denti-Cal، أو يدفع أقل من المبلغ الذي يدفعه Denti-Cal، فسيرسل طبيب الأسنان طلبًا إلى Denti-Cal من أجل أي مبلغ غير مدفوع. لا يمكن لطبيب أسنانك أن يطلب منك دفع تكلفة أي علاج يغطيه Denti-Cal.

الانتقالات والخدمات الأخرى

إن لم تكن لدي وسيلة انتقال، كيف يمكنني الوصول إلى عيادة طبيب الأسنان؟

يمكن لبرنامج Medi-Cal أن يساعد بوسائل انتقال إلى المواعيد الطبية، أو الصحة العقلية أو علاج الإدمان أو طب الأسنان، عندما تكون تلك المواعيد مغطاة بواسطة Medi-Cal. يمكن أن تكون وسائل الانتقال إما وسيلة انتقال غير طبية (NMT) أو وسيلة انتقال طبية لغير الطوارئ (NEMT). يمكنك أيضًا أن تستخدم NMT إذا احتجت لإحضار وصفات طبية أو إمدادات أو معدات طبية.

إذا كان بإمكانك الانتقال بسيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة، لكنك لا تملك وسيلة انتقال إلى موعدك، فيمكن ترتيب خدمات NMT.

- إذا كنت مسجلًا في خطة Medi-Cal صحية، اتصل بخطتك للحصول على معلومات عن كيفية الحصول على خدمات NMT.
- إذا لم تكن مسجلًا في خطة Medi-Cal صحية، يمكنك فعل التالي:
 - الاتصال بمكتب Medi-Cal التابع لمقاطعتك لمعرفة ما إذا كان ممكنًا أن يساعدوك على الحصول على وسيلة انتقال NMT.
 - بعد 1 يوليو 2018، سيوفر Medi-Cal مقدمي خدمة انتقال مُعتمدين يمكنهم توفير انتقالات NMT. سيلزمك الاتصال بمقدم خدمة مُعتمد لترتيب وسيلة انتقال، أو يمكنك الاتصال بمقدم الخدمة الصحية أو خدمة طب الأسنان والسؤال عن مقدم خدمة انتقالات في منطقتك.

يقدم Medi-Cal خدمات NEMT للمستفيدين المؤهلين حسب الضرورة الطبية، التي يقدرها طبيبك أو طبيب الأسنان، من خلال إذن مسبق.

إذا احتجت لمركبة طبية خاصة للوصول إلى موعدك، فأبلغ طبيب أسنانك. يمكنه أن يطلب NEMT مثل شاحنة صغيرة مزودة بكرسي متحرك، أو شاحنة صغيرة مزودة بنقالة، أو سيارة إسعاف، أو وسيلة نقل جوي. للمساعدة على الانتقال، اتصل بـ TSC، أو اتصل بطبيبك أو طبيب الأسنان للمساعدة بخصوص، أو طلب، NEMT من منزلك إلى الزيارات الطبية وزيارات طب الأسنان. يمكن استخدام وسيلة الانتقال فقط للحصول على الخدمات الطبية الضرورية أو خدمات الأسنان الضرورية التي يغطيها Medi-Cal.

تأكد من طلب وسيلة انتقال بأسرع ما يمكنك قبل الموعد. إذا كانت لديك مواعيد متكررة، يمكن لطبيبك أو طبيب الأسنان أن يطلب وسيلة انتقال مسبقًا لتغطية المواعيد المستقبلية.

اذهب إلى <http://www.dhcs.ca.gov/Pages/myMedi-Cal.aspx> للحصول على مزيد من المعلومات عن وسائل الانتقال التي يرتها مقدمو خدمة NEMT المُعتمدين.

ماذا إذا كانت عندي إعاقة سمعية أو إعاقة كلامية؟

إذا كانت عندك قيود على السمع أو الكلام، اتصل بنا من الإثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً، عبر خط TTY على الرقم 1-800-735-2922. في كافة الأوقات الأخرى، يُرجى الاتصال بخدمة التحويل في كاليفورنيا TDD/TTY على

الرقم 711 للحصول على المساعدة التي تحتاجها. خدمات ترجمة لغة الإشارة الأمريكية (ASL) مقدمة بموجب القانون. عند طلب مساعدة، يُرجى إتاحة المعلومات التالية:

- تاريخ موعد طب الأسنان
- توقيت بداية ونهاية الموعد
- نوع الموعد (على سبيل المثال: "موعد طب أسنان، موعد إجراء جراحي، استشارة، إلخ")
- اسم الشخص المحتاج لخدمات ASL ورقم هويته كمستفيد
- عنوان ورقم هاتف العيادة
- اسم مسؤول الاتصال في العيادة

ماذا إذا كنت أعاني من ضعف بصري؟

سيتم توفير هذا الكتيب والمواد الأخرى المهمة بخط كبير، وتنسيقات أقراص حاسوب (CD) كبيرة، وأشرطة صوتية لضعاف البصر. يُرجى الاتصال بـ TSC للحصول على تنسيقات بديلة، أو للمساعدة على قراءة هذا الكتيب أو مواد Denti-Cal الأخرى.

ماذا إذا كنت أعاني من حالة طبية أو مشكلة أخرى تجعل من الصعب علي الحصول على رعاية أسنان؟

اتصل بـ TSC. يمكن لموظفي TSC أن يساعدوك على العثور على طبيب أسنان يمكنه معالجتك. يمكنهم أيضاً مساعدتك على تنسيق رعايتك مع مقدم الرعاية الطبية، إذا لزم الأمر.

ماذا إذا كانت عندي إعاقة جسمانية تجعل من الصعب علي الذهاب لرؤية طبيب أسنان؟

نبدل كل جهد لضمان كون عيادات ومنشآت أطباء الأسنان التابعين لـ Denti-Cal يمكن للمعاقين الوصول لها جسمانياً. إذا لم يكن بمقدورك تحديد موقع طبيب أسنان يمكن الوصول له، يُرجى الاتصال بـ TSC وسنساعدك.

إجراءات الشكاوى

لدى Denti-Cal إجراءات لحل الشكاوى المتعلقة بـ:

- خدمات طب الأسنان
- جودة الرعاية
- تعديل أو رفض طلب الموافقة على علاج
- الجوانب الأخرى من الخدمات المقدمة في برنامج Denti-Cal

أمثلة للشكاوى:

- لا يمكنك الحصول على خدمة أو علاج أو دواء تحتاجه
- تم رفض خدمة باعتبارها غير ضرورية طبيياً
- يتعين عليك الانتظار فترة طويلة جداً للحصول على موعد
- حصلت على رعاية رديئة أو تم معاملتك بوقاحة
- تم أخذ مال منك في عيادة طبيب الأسنان نظير خدمة أسنان مغطاة
- تواصلت مع عيادة طبيب الأسنان إرسال فاتورة لك تعتقد أنه لا يتوجب عليك دفعها

ما الذي يمكنني فعله إذا قام Denti-Cal برفض أو الحد من خدمة طلبها طبيب أسناني؟

إذا تم رفض خدمة طلب طبيب أسنانيك الموافقة عليها، اتصل بطبيب أسنانيك واسأل عما إذا كان بإمكانه طلب إعادة تقييم.

كيف سأعرف إذا رفض Denti-Cal خدمة؟

سيرسل Denti-Cal لك "إخطار برد Denti-Cal" عبر البريد في حال رفض أو تعديل علاج أسنانيك. يشرح الإخطار لماذا تم رفض أو تعديل علاج الأسنان المطلوب. يقدم الإخطار أيضاً معلومات بخصوص ما يمكنك فعله في حال اعتراضك على الرد.

ما الذي ينبغي أن أفعله إذا كانت عندي شكوى؟ كيف أقدم شكوى رسمية؟

يمكن حل بعض الشكاوى بسرعة بالحديث مع طبيب أسنانيك عن المشكلة أولاً. وغالباً، يمكن لطبيب الأسنان حل شكاوى بسرعة. إذا لم تود التحدث مع طبيب أسنانيك أولاً أو إذا لم يكن بمقدور طبيب الأسنان حل شكاوىك، اتصل بـ TSC. يقبل Denti-Cal الشكاوى بالهاتف أو كتابةً.

عندما تتصل بـ TSC، أعطهم معلوماتك واسم طبيب الأسنان المعني. اوصف مشكلتك، بما في ذلك الخدمات المعنية وأي تصرف أو عدم تصرف. سيبدل TSC كل جهد ممكن لحل المشكلة خلال المكالمات. سنتلقى مكالمات متابعة إذا لم يمكن حل شكاوىك بواسطة TSC في الاتصال الأول.

مركز الخدمات الهاتفية لـ Denti-Cal:

1-800-322-6384

المكالمات النصية (TTY):

1-800-735-2922

إذا اخترت إرسال شكوى كتابية، يمكنك تنزيل "نموذج شكوى مستفيد من برنامج Medi-Cal لطب الأسنان" من الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal. املأ النموذج وأعهده إلى Denti-Cal على العنوان المطبوع على النموذج. سيبلغك Denti-Cal بالاستلام خلال خمسة أيام تقييمية من استلام النموذج. يمكنك أيضاً الاتصال بـ TSC للسؤال عما إذا تم استلام نموذجك أم لا.

في الصفحة التالية مثال لـ "نموذج شكوى مستفيد من برنامج Medi-Cal لطب الأسنان". يمكن أيضاً العثور على النموذج في صفحة المستفيد في الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على: <https://www.denti-cal.ca.gov/Beneficiaries/Denti-Cal>. النموذج متاح باللغة الإنجليزية فقط.

تمتثل وزارة خدمات الرعاية الصحية لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المطبقة ولا تميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. لا تستبعد وزارة خدمات الرعاية الصحية الأشخاص أو توفر لهم العلاج بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. لمعرفة المزيد عن سياسة عدم التمييز، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لوزارة خدمات الرعاية الصحية على:

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx



Denti-Cal

California Medi-Cal Dental Program

NAME: _____
ADDRESS 1: _____
ADDRESS 2: _____
CITY: _____ ST: _____ ZIP: _____

DATE: _____

BENEFICIARY MEDI-CAL DENTAL PROGRAM COMPLAINT FORM

Please fill in the form below and describe your questions or complaints completely. This information is important and necessary to research and resolve your questions or complaints.

STATE OF CALIFORNIA MEDI-CAL
BENEFITS IDENTIFICATION CARD NUMBER: _____

TELEPHONE NUMBER: (_____) _____ - _____

MESSAGE TELEPHONE NUMBER: (_____) _____

YOUR REPRESENTATIVE (if not yourself):

NAME: _____

ADDRESS: _____

CITY: _____, STATE: _____ ZIP CODE: _____

TELEPHONE NUMBER: (_____) _____

YOUR DENTAL PROVIDER'S NAME: _____

NAME: _____

ADDRESS: _____

CITY: _____, STATE: _____ ZIP CODE: _____

TELEPHONE NUMBER: (_____) _____

P.O. Box 15539 • Sacramento, CA 95852-0609 • (800) 322-6384



Denti-Cal

California Medi-Cal Dental Program

BENEFICIARY MEDI-CAL DENTAL PROGRAM COMPLAINT FORM (PAGE 2)

TYPE OF COMPLAINT:

_____ Dentist service was incomplete or unsatisfactory

_____ Clinical Screening process was unsatisfactory

_____ Other

_____ Comments (Please describe your questions or complaints/ grievances completely here. Use the reverse side of this form or additional pages if you need additional space.)

PLEASE SIGN AND DATE THIS FORM:

It may be necessary to obtain your medical records from your dental care provider. Your signature below authorizes release of your dental records to Denti-Cal.

SIGNATURE _____ DATE _____

Return this form to: Medi-Cal Dental Program
Beneficiary Services Group
P.O. Box 15539
Sacramento, CA 95852-1539

When we receive this information, we will research your questions or complaints/grievances and notify you of our findings. If it is necessary for you to appear for a clinical examination in order to resolve this matter, we will notify you in writing of the date, time, and location of this appointment.

_____ P.O. Box 15539 • Sacramento, CA 95852-0609 • (800) 322-6384



Denti-Cal

California Medi-Cal Dental Program

Notice from the Department of Managed Health Care

You may file a complaint with the California Department of Managed Health Care after you have completed Delta's grievance process or after you have been involved in Denti-Cal's grievance process for 30 days. You may file a grievance with the Department immediately in an emergency situation that is one involving severe pain and imminent and serious threat to your health.

The California Department of Managed Health Care is responsible for regulating health care service plans. If you have a grievance against your health plan, you should first telephone your plan at **(1-800-322-6384)** and use your plan's grievance process before contacting the Department. Utilizing this grievance procedure does not prohibit any potential legal rights or remedies that may be available to you. If you need help with a grievance involving an emergency, a grievance that has not been satisfactorily resolved by your Health Plan, or a grievance that has remained unresolved for more than 30 days, you may call the Department for assistance. You may also be eligible for an Independent Medical Review (IMR). If you are eligible for IMR, the IMR process will provide an impartial review of medical decisions made by a Health Plan related to the medical necessity of a proposed service or treatment, coverage decisions for treatments that are experimental or investigational in nature and payment disputes for emergency or urgent medical services. The Department also has a toll-free telephone number **(1-888-HMO-2219)** and a TDD line **(1-877-688-9891)** for the hearing and speech impaired. The Department's Internet Web site (<http://www.hmohelp.ca.gov>) has complaint forms, IMR application forms and instructions online.

IMR has limited application to your dental program. You may request IMR only if your dental claim concerns a life-threatening or seriously debilitating condition(s) and is denied or modified because it was deemed an experimental procedure.

B-GRV-FRM-034.A

P.O Box 15539 • Sacramento, CA 95852-0609 • (800) 322-6384

ماذا يحدث بعد أن أقدم شكوى؟

إذا قدمت شكوى عبر الهاتف ولم يتم حل الشكوى خلال المكالمه، فستلقى مكالمه متابعه لمزيد من المساعدة. إذا لم يكن ممكناً حل شكواك خلال مكالمه المتابعه، فسنساعدك على تنزيل "نموذج شكوى مستفيد من برنامج Medi-Cal لطب الأسنان" من الموقع الإلكتروني لـ Denti-Cal على https://www.denti-cal.ca.gov/Beneficiaries/Denti-Cal/Beneficiary_Forms. يمكننا أيضاً أن نرسل لك النموذج بالبريد. بمجرد أن تملأ النموذج وتوقعه، أرسله بالبريد إلى Denti-Cal على العنوان المطبوع على النموذج. يوجد مثال لنموذج شكوى في الصفحات 15-17.

إذا قدمت شكوى كتابية، فسيبلغك Denti-Cal بالاستلام خلال خمسة أيام تقويمية من استلام نموذج شكواك. قد يتم إحالة الشكوى الكتابية إلى مستشار طب أسنان يتبع Denti-Cal، وهو الذي سيحدد الإجراء التالي. قد نقوم بـ:

- الاتصال بك و/أو بطبيب الأسنان
- إحالتك إلى اختبار فحص سريري
- إرسال إحالة إلى هيئة المراجعة النظرية المناسبة

سيرسل لك Denti-Cal خطاباً يلخص النتائج وأسباب القرار خلال 30 يوماً من استلامنا للشكوى. يمكن إطالة الإطار الزمني البالغ 30 يوماً في بعض الظروف. على سبيل المثال، قد تحتاج لوقت إضافي للذهاب إلى موعد فحصك السريري.

إذا لم يعجبني ما يحدث عند تقديمي بشكوى، هل يوجد شيء آخر يمكنني فعله؟

إذا لم ترض عن قرار إجراءات مراجعة الشكوى، يمكنك طلب جلسة استماع. لمعرفة المزيد عن جلسات استماع Medi-Cal، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني لوزارة خدمات الرعاية الصحية على: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx>

إجراءات جلسة الاستماع

إذا تم رفض أو تعديل العلاج الذي طلبه طبيب أسنانك، أو لم ترض عن حل شكواك بخصوص خدمة مرفوضة، يمكنك أن تطلب جلسة استماع من خلال وزارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS). يمكن لمكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في مقاطعتك أن يساعدك في هذا الطلب. يمكنك العثور على رقم الهاتف في دليل الهاتف المحلي، أو الموقع الإلكتروني لمقاطعتك، أو باستخدام [Medi-Cal mobile app](#).

يمكن أن يكون تمثيلك في جلسة الاستماع بنفسك، أو بصديق، أو محامي، أو يمكن لأي شخص آخر أن يمثلك. أنت مسؤول عن عمل الترتيبات إذا أردت أن يمثلك شخص آخر. للحصول على مساعدة قانونية مجانية، اتصل بوحدة التحقيق والاستجابة العامة في CDSS على 1-800-952-5253. يمكن أيضاً لهذه الوحدة أن تساعد بخصوص المعلومات العامة عن إجراءات جلسة الاستماع.

لن يؤدي طلب جلسة استماع إلى التأثير على أهليتك لخدمات طب الأسنان ولن تعاقب بسبب طلب استماع. سنحافظ على السرية خلال كامل إجراءات الشكوى.

متى أطلب جلسة استماع؟

إذا اعترضت على "إخطار رد Denti-Cal" الذي استلمته، فينبغي أن تناقش أولاً خطط العلاج المختلفة مع طبيب أسنانك للحصول على أفضل رعاية يغطيها برنامج Denti-Cal. إذا وافقت أنت وطبيب أسنانك على أن خطة العلاج المختلفة ليست خياراً، فلديك 90 يوماً بعد التاريخ المدون على ذلك الإخطار لطلب جلسة استماع.

كيف أبدأ الإجراءات؟

يمكنك بدء الإجراءات بالاتصال بالرقم المجاني 1-800-952-5253. يمكنك إرسال كامل "إخطار رد Denti-Cal" أو الكتابة إلى:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243 MS 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

إذا كنت تتصل أو تكتب لطلب جلسة استماع، فتأكد من ذكر رقم مراقبة المستند (DCN)، الموجود في "إخطار رد Denti-Cal". يحدد DCN طلب الموافقة على العلاج الذي تم رفض تقديم خدماته ويساعد على تسريع إجراءات طلبك.

مصطلحات طب الأسنان والتعريفات الأخرى

توجد العديد من الكلمات المستخدمة في برنامج Denti-Cal التي لها معنى خاص أو تقني. وقد لا تكون بعض مصطلحات طب الأسنان مألوفاً. نأمل أن تجد التعريفات التالية مفيدة. إذا كانت لديك أية أسئلة، اتصل بـ TSC وتحدث إلى أحد ممثلينا.

رمز المساعدة: يصف نوع تغطية Medi-Cal التي لديك.

الطعن: طلب رسمي يطلب من Denti-Cal مراجعة خدمات مرفوضة لعلاج مقدم. يمكن تقديم الطعن بواسطة طبيب أسنانك أو بنفسك أو عبر ممثل قانوني.

الإذن: انظر الإذن المسبق.

المستفيد: الشخص المؤهل لاستقادات Medi-Cal.

البطاقة التعريفية للمستفيد (BIC): البطاقة التعريفية المقدمة للمستفيدين من وزارة خدمات الرعاية الصحية. تحتوي BIC على رقم المستفيد والمعلومات الأخرى المهمة.

الاستقادات: خدمات طب الأسنان الضرورية طبيًا المقدمة من طبيب أسنان يتبع Denti-Cal المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal لطب الأسنان.

الفحص السريري: فحص يجريه طبيب أسنان لإعطاء رأي بخصوص ملاءمة العلاج المقترح أو المقدم من طبيب أسنان آخر يتبع Denti-Cal. قد يطلب برنامج Denti-Cal فحصًا سريريًا في ظروف معينة.

الشكوى: تعبير شفوي أو كتابي عن عدم الرضا، ويشمل أي نزاع أو طلب إعادة نظر أو طعن، يقدمه المستفيد أو طبيب أسنان نيابةً عن المستفيد. يتم عادةً تقديم شكوى بسبب الموظفين أو ظروف البيئة التي تم تقديم الخدمة فيها.

الدفع المشترك: جزء صغير من أتعاب طبيب الأسنان يدفعه المستفيد.

الخدمات المغطاة: مجموعة إجراءات طب الأسنان التي هي استقادات في برنامج Denti-Cal. ستدفع Denti-Cal للخدمات الضرورية طبيًا فقط التي يقدمها طبيب أسنان يتبع Denti-Cal وهي استقادات في برنامج Denti-Cal. الأطفال الأقل من عمر 21 عامًا مؤهلين لخدمات أكثر مغطاة، مثل السنادات، إذا كانت ضرورية طبيًا.

اختصاصي طب الأسنان: طبيب أسنان يقدم رعاية متخصصة مثل طب لب الأسنان، وجراحة الفم، وطب أسنان الأطفال، ودواعم الأسنان، والتقويمات (السنادات).

Denti-Cal: برنامج أجور خدمات Medi-Cal لطب الأسنان.

طبيب الأسنان التابع لـ Denti-Cal: طبيب أسنان تم الموافقة على أن يقدم الخدمات المغطاة للمستفيدين من Medi-Cal.

برنامج الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج (EPSDT): برنامج فيدرالي يقدم الرعاية الصحية للأطفال من خلال خدمات الفحص الدورية والخدمات التشخيصية والعلاجية. رعاية طب الأسنان مدرجة في برنامج EPSDT.

الأهلية: تشير إلى استيفاء متطلبات الحصول على استفادات Medi-Cal.

حالة طب الأسنان الطارئة: حالة طب أسنان حيث من المتوقع أن ينتج عن غياب العناية الفورية تعريض صحة الشخص للخطر أو التسبب في ألم شديد أو حدوث قصور وظيفي.

طبيب لب الأسنان: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على علاج أمراض وإصابات لب وجذور الأسنان.

الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج: استفادة تخص المستفيدين من Medi-Cal تحت عمر 21 عامًا عندما تكون ضرورية لتصحيح أو تحسين عيوب وأمراض وحالات بدنية وعقلية.

Medi-Cal النطاق الكامل: يقدم Medi-Cal النطاق الكامل خدمات الرعاية الصحية لأصحاب الدخل المنخفض. يتمتع بالنطاق الكامل كل الأطفال المسجلين في Medi-Cal، والأطفال الموجودين في رعاية تبني والشباب الذين سبق وجودهم في رعاية تبني حتى عمر 26 عامًا، والنساء الحوامل، والمكفوفين أو المعاقين.

الهوية: تشير إلى شيء يثبت الشخصية، مثل رخصة القيادة.

القيود: تشير إلى عدد الخدمات المسموح بها، و/أو نوع الخدمة المسموح بها، و/أو خدمة طب الأسنان الأنسب معقولة السعر.

الضرورية طبيًا: الخدمات المغطاة التي هي ضرورية ومناسبة لعلاج الأسنان واللثة والبنى الداعمة والتي (أ) يتم تقديمها وفقًا لمعايير الممارسة المهنية المقررة؛ و (ب) يقرر طبيب الأسنان المعالج أنها متسقة مع حالة الأسنان؛ و (ج) تُعتبر هي أنسب نوع وإمداد ومستوى خدمة بالنظر إلى المخاطر والمنافع المحتملة للبدائل من الخدمات المغطاة.

التغطية الصحية الأخرى / التأمين الصحي الآخر: تغطية للخدمات المرتبطة بطب الأسنان التي قد تحصل عليها بموجب أية خطة طب أسنان خاصة، أو أي برنامج تأمين، أو أي برنامج رعاية أسنان آخر فيدرالي أو يتبع الولاية، أو بموجب استحقاق قانوني أو تعاقدي آخر.

جراح الفم: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على التشخيص والعلاج الجراحي للأمراض وإصابات وتشوهات وعيوب ومظهر الفم والفكين والوجه.

طبيب تقويم الأسنان: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على الوقاية وعلاج مشكلات في طريقة تطابق الأسنان العلوية والسفلية معًا عند القضم أو المضغ.

طبيب أسنان الأطفال: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على علاج الأطفال من الولادة إلى البلوغ، مقدمًا الرعاية الأولية ونطاق كامل من علاج الرعاية الوقائية.

اختصاصي دواعم الأسنان: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على علاج أمراض اللثة والأنسجة المحيطة بالأسنان.

المرتبطة بالحمل: تتوفر الخدمات المرتبطة بالحمل قبل الولادة من تاريخ الإثبات الطبي للحمل وبعد الولادة حتى نهاية الشهر الذي يقع فيه آخر يوم في فترة الـ 60 يومًا بعد انتهاء الحمل. ويغض النظر عن رمز مساعدتك و/أو نطاق الاستفادات، أنت مؤهلة للحصول على كل إجراءات طب الأسنان المغطاة طالما تم استيفاء كافة معايير ومتطلبات الإجراءات الأخرى.

الإذن المسبق: طلب من طبيب الأسنان للموافقة على الخدمات قبل تنفيذها. يستلم أطباء الأسنان "إخطار بالإذن" (NOA) من Denti-Cal للخدمات التي تم الموافقة عليها.

اختصاصي أطقم الأسنان: اختصاصي طب أسنان تقتصر ممارسته على استعاضة الأسنان المفقودة بأطقم أو جسور أو بدائل أخرى.

مقدم الخدمة: طبيب أسنان، أو اختصاصي حفظ صحة أسنان مسجل في ممارسة بديلة (RDHAP)، أو مجموعة طب أسنان، أو مدرسة طب أسنان، أو عيادة طب أسنان مسجلة في برنامج Medi-Cal لتقديم الرعاية الصحية و/أو خدمات طب الأسنان للمستفيدين من Medi-Cal.

النطاق المحدود: مقصور على خدمات الطوارئ فقط.

حصة من التكلفة: المبلغ الذي يجب أن تدفعه أو تعد بأن تدفعه كل شهر من أجل الصحة أو خدمات طب الأسنان قبل أن يبدأ Medi-Cal الدفع.

المتطلبات: تشير إلى شيء يجب أن تفعله، أو قواعد يجب أن تتبعها.

المسؤولية: تشير إلى شيء ينبغي أن تفعله، أو يُتوقع منك أن تفعله.

جلسة الاستماع: جلسة الاستماع هي إجراء قانوني يسمح للمستفيدين بطلب إعادة تقييم أي طلب إذن علاج مرفوض أو معدل. يسمح أيضًا للمستفيد أو طبيب الأسنان أن يطلب إعادة تقييم حالة تعويض.

طلب إذن العلاج: طلب يقدمه طبيب الأسنان التابع لـ Denti-Cal للموافقة على خدمات مُعَيَّنة مغطاة قبل إمكانية بدء العلاج. طلب إذن العلاج لازم لخدمات مُعَيَّنة وفي ظروف خاصة.

حقوقك ومسؤولياتك

ما هي حقوقي ومسؤولياتي في برنامج Medi-Cal؟

عندما تقدم في برنامج Medi-Cal، ستحصل على قائمة بحقوقك ومسؤولياتك. يشمل هذا متطلب الإبلاغ عن التغييرات في العنوان أو الدخل أو ما إذا كانت واحدة حامل أو ولدت. يمكنك الاطلاع على قائمة حقوقك ومسؤولياتك الأحدث في الرابط أدناه: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx>. يمكنك أيضًا الاطلاع على سياسة عدم التمييز الخاصة بوزارة خدمات الرعاية الصحية على: http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

لك الحق في:

- الحصول على العلاج باحترام وكرامة
- الحصول على خدمات طب الأسنان التي أنت مؤهلاً للحصول عليها كاستفادة من برنامج Medi-Cal بواسطة طبيب أسنان مسجل تختاره
- ترتيب مواعيد في فترة زمنية معقولة
- المشاركة في المناقشات والقرارات المتعلقة باحتياجات رعاية أسنانك، بما في ذلك خيارات العلاج المناسبة أو الضرورية طبيًا
- الحفاظ على سرية سجلات طب الأسنان الخاصة بك. يعني هذا أننا لن نتشارك معلومات رعاية أسنانك بدون إذنك الكتابي ما لم يسمح القانون بهذا.

- التحدث معنا عن مخاوفك بخصوص Denti-Cal، أو بخصوص خدمات طب الأسنان التي حصلت عليها
- الحصول على معلومات عن Denti-Cal والخدمات المتاحة وأطباء الأسنان المتاحين
- الاطلاع على سجلات طب الأسنان الخاصة بك.
- طلب مترجم دون أن تتحمل تكاليف
- الاستعانة بمتترجمين ليسوا أقارب أو أصدقاء لك
- تقديم شكوى إذا لم يتم تلبية احتياجاتك اللغوية.

مسؤولياتك هي:

- إعطاء أطباء أسنانك و Medi-Cal معلومات صحيحة
- فهم مشكلة (مشاكل) أسنانك والمشاركة في تحقيق أهداف العلاج، قدر الإمكان، مع طبيب أسنانك
- إظهار بطاقة هوية المستفيد الخاصة بك دائماً عند الحصول على الخدمات.
- طرح الأسئلة بخصوص أية حالة طب أسنان والتأكد من أن التوضيحات والتعليمات واضحة لك
- ترتيب مواعيد رعاية الأسنان والالتزام بهذه المواعيد. ينبغي أن تبلغ طبيب أسنانك قبل أربع وعشرين ساعة (24) على الأقل، إذا تعين عليك إلغاء موعد.
- مساعدة Denti-Cal على الاحتفاظ بسجلات طبية حديثة ودقيقة، وذلك بتقديم معلومات فورية عن التغييرات في العنوان وحالة الأسرة وتغطية الرعاية الصحية الأخرى
- إبلاغ Denti-Cal بأسرع ما يمكن إذا أرسل لك طبيب أسنان فاتورة غير صحيحة أو إذا كانت عندك شكوى
- معاملة كل موظفي وأطباء أسنان Denti-Cal باحترام ولطف.

خصوصيتك تهنا

يصف هذا القسم كيفية الحصول على معلومات عن الطريقة التي يجوز بها استخدام والكشف عن المعلومات الطبية. ويصف أيضاً الكيفية التي يمكنك بها الوصول إلى معلوماتك.

إشعار ممارسات الخصوصية

ترسل لك وزارة خدمات الرعاية الصحية إشعار ممارسات الخصوصية كجزء من حزمة الترحيب الخاصة ببرنامج Medi-Cal. يمكنك أيضاً الوصول إلى نسخة على الإنترنت بزيارة <http://dhcs.ca.gov/privacyoffice>. يصف هذا الإشعار حقوق الخصوصية وخياراتك بخصوص معلوماتك الصحية.

كيف يمكنني الاطلاع على معلوماتي الصحية المحمية التي لدى Denti-Cal؟

يحق لك طلب الاطلاع على معلوماتك الصحية المحمية في السجلات التي يحتفظ بها برنامج Denti-Cal. يحق لك أيضاً طلب نسخ من تلك السجلات. قد تتحمل رسوماً نظير تكلفة نسخ السجلات وأجرة البريد. ستستلم رداً خلال 30 يوماً بعد استلامنا لطلبك.

سيلزمك أن ترسل لنا صورة من رخصة القيادة في كاليفورنيا، أو بطاقة الهوية DMV، أو أية هوية أخرى يمكنها إثبات شخصيتك. سيلزمك أيضاً أن ترسل وثيقة تؤكد عنوانك.

يمكنك الحصول على نموذج الطلب من خلال الاتصال بـ TSC أو الدخول على الإنترنت لملء وطباعة النموذج:

1. اذهب إلى <https://www.denti-cal.ca.gov>.

2. انقر على خانة المستفيدين في الجزء العلوي من صفحة الويب.
3. انقر على **Denti-Cal** (أجور الخدمات).
4. انقر على **النماذج**.
5. اختر نموذج طلب المعلومات الصحية الشخصية من **Denti-Cal**.

أرسل النموذج الكامل مع هويتك إلى:

Correspondence Specialist
c/o Delta Dental of California
P.O. Box 15539
Sacramento, CA 95852-1539
1-800-322-6384

ملحوظة: تخضع أية محاولة للوصول غير المسموح به إلى المعلومات الصحية المحمية للعقوبات القانونية.

برنامج Denti-Cal ملتزم بحماية المعلومات التي تقدمها لنا. لمنع الوصول أو الكشف غير المصرح به، وللحفاظ على دقة البيانات، ولضمان الاستخدام السليم للمعلومات، فإن لدى برنامج Denti-Cal إجراءات مادية وإدارية مناسبة لحماية المعلومات التي نجمعها.